

Decolla anche in Italia l'eCommerce e a certificarlo è l'andamento del fatturato complessivo (+20% all'anno negli ultimi anni), stimato a oltre 13 miliardi di euro per il 2014, congiuntamente all'impennata del numero di acquirenti online italiani che sono passati in tre anni da 9 a 16 milioni. Stiamo assistendo a un forte interesse delle imprese e dei consumatori, in particolare del Made in Italy e della grande distribuzione, che si sono rese conto delle grandi opportunità che il digitale può offrire in un momento in cui la crisi sta mettendo a dura prova i modelli di business e di vendita tradizionali. Proprio la stabile crescita a doppia cifra dell'eCommerce, mostra come le aziende italiane stiano adottando sempre più una strategia multicanale nel vendere e proporsi al mercato.

E sul versante dei consumatori cresce l'esigenza di un'adeguata informazione e tutela da parte delle imprese che operano online e con questo obiettivo nasce il protocollo per la risoluzione delle controversie, siglato tra il Consorzio Netcomm e le principali associazioni dei consumatori attive nel nostro Paese. Uno strumento di conciliazione che si propone di evitare lungaggini e costi per i consumatori che dovessero avere una disputa per un danno o disagio arrecato con il loro venditore online, senza ricorrere alle ordinarie vie giudiziali, ma con lo scopo di difendere un loro diritto in modo rapido e efficace. Inoltre, la creazione di questo organismo consente di anticipare quanto previsto dalla direttiva 2013/11/UE (di prossimo recepimento nel nostro Paese), che prevede l'istituzione - per l'appunto - di organismi di Conciliazione cui potranno rivolgersi i consumatori.

"Il protocollo che abbiamo siglato con le principali associazioni per tutelare i consumatori da eventuali controversie - commenta Roberto Liscia, Presidente di Netcomm - è di grande importanza per il settore dell'eCommerce. Come Consorzio, sentiamo di dover raddoppiare l'impegno verso i consumatori, che quotidianamente scelgono di acquistare online, e con questa iniziativa diamo un'ulteriore e concreta spinta ad azioni che negli anni abbiamo già varato. Fra queste segnalo, il Sigillo Netcomm, un vero e proprio bollino di qualità e i siti che lo espongono, dopo un iter di verifica, si impegnano ad offrire un servizio facile, conveniente, trasparente e sicuro. Anche se siamo ancora lontani dai livelli degli altri paesi europei e del Nord America, l'eCommerce può diventare un nuovo volano economico per lo stivale, ma per fare questo occorre investire in fiducia per consumatori e in qualità della compliance per gli operatori di settore. Nonostante che in Italia le prime 200 imprese web abbiano una quota di mercato superiore al 70%, poche sono le aziende italiane che competono sul mercato internazionale online e il nostro Paese è, di fatto, assente nella competizione internazionale. Si prevede che nel 2018 le vendite cross country, nel mondo, raggiungeranno i 307 miliardi di dollari, coinvolgendo oltre 130 milioni di acquirenti".

© riproduzione riservata
pubblicato il 9 / 09 / 2014